



# MUKTABATUNA

## JURNAL KAJIAN KEPUSTAKAWANAN

### Audit Informasi pada Sistem Informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS): Studi Kasus Bagian Pengolahan dan Layanan di Perpustakaan ITS Surabaya

**Astutik Nur Qomariyah**

Pustakawan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

[astutiknq@gmail.com](mailto:astutiknq@gmail.com)

**ABSTRACT** – *This study discusses the audit information in the information system of the library ITS Surabaya (SPITS). The purpose of this research is to inventory the needs and use of information on the management and the users of the library in the activities collection and processing services in hopes of providing inputs (recommended) in the the development of an integrated information system in the library of ITS Surabaya. Data collected by observation, documentation, interviews and questionnaires. Data research results were analyzed with descriptive qualitative approach through several stages of the model audit information Susan Henczel which is one of the methodology of the audit the information by applying the stages of planning, data gathering, analysis data, and the evaluation of the data. From the results of the research note that the implementation of the automated information system based SPITS used nowadays are still having some problems, which is still not providing some of the information that is required on either the management or users of the library. For it to do the audit information so that it can serve as inputs or recommendations in the plan of development of the software SPITS (the ITS Library information system) integrated*

Tujuan penelitian ini adalah untuk menginventarisasi kebutuhan dan penggunaan informasi pada pihak manajemen dan pengguna perpustakaan dalam kegiatan pengolahan koleksi dan layanan dengan harapan dapat memberikan masukan-masukan (rekomenadasi) dalam pengembangan sistem informasi yang terintegrasi di Perpustakaan ITS Surabaya. Data dikumpulkan dengan observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Data hasil penelitian dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui beberapa tahapan model audit informasi Susan Henczel yang merupakan salah satu metodologi audit informasi dengan menerapkan tahapan perencanaan, pengumpulan data, analisis data, dan evaluasi data. Dari hasil penelitian diketahui bahwa penerapan sistem informasi terautomasi berbasis SPITS yang dipakai saat ini masih mengalami beberapa permasalahan, yakni masih belum tersedianya beberapa informasi yang diperlukan baik pada pihak manajemen maupun pengguna perpustakaan. Untuk itu perlu dilakukan audit informasi sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau rekomendasi dalam rencana pengembangan perangkat lunak SPITS (sistem informasi Perpustakaan ITS) yang terintegrasi.

**ABSTRAK-** Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan audit informasi pada Sistem Informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS).

**Kata kunci:** *audit informasi, sistem informasi perpustakaan, pengolahan, layanan,*

## **1. PENDAHULUAN**

Sistem Informasi Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya (SPITS) adalah sebuah aplikasi sistem informasi perpustakaan yang dibangun secara mandiri oleh para staf Teknologi Informasi (TI) Perpustakaan ITS Surabaya sesuai kebutuhan perpustakaan pada umumnya. Dengan berbasis pada teknologi terbaru saat ini, SPITS Pro mampu untuk melayani kebutuhan pengolahan dan transaksi layanan secara cepat, akurat dengan didukung kemudahan operasional. Kelebihan dari SPITS ini adalah fitur aplikasinya *user friendly* dan mudah digunakan. Selain itu, aplikasi yang berbasis teknologi NET ini mampu digunakan untuk kegunaan lintas jaringan dan lokal karena semua fitur tersebut bisa digunakan secara *on line* yang dapat diakses melalui alamat: <http://library.its.ac.id/opac/>. (Panduan SPITS: 2015).

Secara periodik, SPITS ini sudah digunakan cukup lama, kurang lebih 10 tahun. Namun, beberapa permasalahan masih kerap kali terjadi dan hingga kini belum terselesaikan. Salah satu diantaranya adalah belum tersedianya informasi keberadaan koleksi pada OPAC atau katalog perpustakaan dimana sebelumnya informasi tersebut tersedia. Padahal data mengenai lokasi koleksi telah diinput sebelumnya oleh pustakawan/staf di bagian pengolahan dengan menggunakan SPITS dan secara otomatis terintegrasi dengan OPAC. Sedangkan koleksi yang tersedia di Perpustakaan ITS Surabaya berada di lantai 3, 4, dan 5—di mana tiap-tiap

lantai terdapat beberapa ruang koleksi. Sehingga permasalahan ini telah menyulitkan pemustaka dalam proses temu kembali koleksi secara langsung (rak) dan juga menimbulkan kesenjangan (gap) informasi dalam urusan fungsi bagian pengolahan koleksi dan layanan kepada para pemustaka. Sebagai sebuah sistem informasi, seharusnya SPITS dapat mendukung manajemen informasi yang efektif. Menurut OICT (2002) dalam *Information Management Audit Guidelines*, bahwa manajemen informasi yang efektif akan memberikan kepastian bahwa nilai informasi sebuah organisasi dapat diidentifikasi dan dieksploitasi keberadaannya dalam kondisi yang paling lengkap, sehingga dapat memenuhi kebutuhan fungsi kegiatan organisasi tersebut baik secara strategis maupun operasional.

Untuk itu, terkait permasalahan belum terpenuhinya kebutuhan dan penggunaan informasi bagi fungsi kegiatan manajemen dan pengguna perpustakaan dalam Sistem Informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS) maka perlu dilakukan audit informasi sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau rekomendasi dalam rencana pengembangan perangkat lunak SPITS (sistem informasi Perpustakaan ITS) yang terintegrasi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam pengelolaan manajemen informasi di perpustakaan, Kinnel (1994) menjelaskan bahwa teknologi informasi memainkan peranan yang sangat penting dalam manajemen dan penyebaran layanan informasi perpustakaan. Artinya, teknologi informasi yang dikembangkan di perpustakaan atau pusat informasi lainnya

seharusnya tidak hanya ditujukan untuk membantu fungsi-fungsi manajemen informasi bagi para staf dan pimpinan saja, akan tetapi seharusnya dapat juga menjadikan layanan bagi para penggunanya semakin efektif dan efisien. Hal ini merupakan isu yang sangat penting bagaimana teknologi yang tepat dapat diidentifikasi dan diterapkan, serta bagaimana langkah-langkah ini ditinjau ulang untuk melihat efektivitasnya.

Henczel (2001) menyatakan bahwa untuk menghadapi permasalahan ketersediaan informasi dalam berbagai macam format dan pertumbuhan informasi yang cukup cepat diperlukan suatu evaluasi pada tingkat yang lebih tinggi dan pengontrolan sejauh mana kualitas informasi yang tersedia bagi yang membutuhkannya. Proses evaluasi ini disebut audit informasi. Audit informasi digambarkan sebagai cara yang efektif untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi organisasi, memetakan arus informasi dari dalam dan luar, mengembangkan komunikasi antara profesional informasi dengan para pekerja, pemasaran layanan informasi, dan pengembangan profil perpustakaan dalam organisasi.

Secara khusus, Henczel (2015) juga menjelaskan audit informasi adalah sebuah proses yang menyakan para pengguna informasi tentang layanan dan produk informasi apa yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, ditanyakan juga bagaimana informasi tersebut digunakan. Pelaksanaan audit informasi ini berhubungan dengan tugas dan kegiatan masing-masing unit, divisi, departemen atau bagian yang membutuhkan informasi untuk mendukung kegiatan-kegiatan yang dilakukannya.

### 3. METODE

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan kuesioner. Metode pertama, observasi terhadap penggunaan SPITS oleh para pustakawan atau staf, dan juga mahasiswa. Observasi ini dilakukan bersamaan dengan memeriksa dokumen-dokumen yang diperlukan untuk penggalan visi-misi Perpustakaan ITS Surabaya. Penggalan data-data ini dilakukan sebagai studi pendahuluan untuk melihat tujuan-tujuan yang ingin dicapai perpustakaan beserta permasalahannya, khususnya berkaitan dengan penerapan SPITS dalam mendukung kegiatan pengolahan dan layanan.

Metode kedua, wawancara mendalam. Wawancara mendalam yang pertama dilakukan dengan Kepala Perpustakaan ITS Surabaya sebagai informan kunci. Lalu dilanjutkan dengan wawancara mendalam pada manajemen tingkat atas (Koordinator Jasa Teknis dan Koordinator Jasa Pengguna) mengenai kebutuhan dan penggunaan informasi dengan fokus masalah pengolahan koleksi dan layanan pengguna, juga masukan-masukan yang dibutuhkan dalam pengembangan SPITS yang terintegrasi dengan Ruang Baca Jurusan/Fakultas ataupun unit lain yang terkait.

Menurut De Macro (seperti yang dikutip Osborne: 2000) bahwa orang-orang yang seharusnya terlibat dalam proses analisis sebuah sistem adalah:

- 1) *Client*, yaitu orang yang menginginkan analisis ini dilaksanakan dan kepadanya laporan-laporan analisis ini diberikan. Dalam kesempatan pelaksanaan audit sistem informasi

- Perpustakaan ITS Surabaya ini, maka sebagai Kepala Perpustakaan sebagai tingkat manajemen atas yang menempati posisi di atas.
- 2) *Analyst Designer*, yaitu orang yang mengerjakan dan mengembangkan sistem informasi, yaitu Koordinator IT Perpustakaan ITS Surabaya.
  - 3) *Manager*, yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap operasional sistem. Dalam lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya, yang menduduki posisi ini adalah Koordinator Jasa Teknis dan Koordinator Jasa Pengguna.
  - 4) *Staf*, yaitu orang yang menggunakan sistem. Dalam lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya adalah para pustakawan atau staf pada masing-masing bagian, baik di jasa teknis ataupun jasa pengguna.
  - 5) *End User*, yaitu orang yang menerima dan memanfaatkan produk atau jasa sistem. Dalam penelitian ini orang yang dimaksud tersebut adalah para civitas akademika ITS Surabaya, khususnya mahasiswa.
  - 6) *Evaluator*, yaitu orang yang terlibat dalam sistem sebelum analisis dilaksanakan. Dalam pelaksanaan audit ini orang yang dimaksud adalah orang yang melaksanakan evaluasi terhadap sistem yang ada (peneliti sendiri) yang akan memberikan laporan-laporannya kepada *client* dan *designer* sebagai bahan rekomendasi untuk pengembangan sistem.

Dengan maksud tersebut sehingga ditentukan delapan (8) informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni Kepala Perpustakaan ITS Surabaya (1 orang), Koordinator IT Perpustakaan ITS Surabaya (1 orang),

Koordinator Jasa Teknis (1 orang), Koordinator Jasa Pengguna (1 orang), Sub koordinator/staf bagian pengolahan koleksi dan Sub koordinator/staf bagian layanan (2 orang), dan mahasiswa (2 orang). *Purposive sampling* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para pengguna sistem yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut.

Selanjutnya, metode terakhir, pengisian kuesioner oleh empat (4) orang informan, yakni Kepala Perpustakaan ITS Surabaya, Koordinator Jasa Teknis, Koordinator Jasa Pengguna, dan Mahasiswa. Data yang dihasilkan dari kuesioner akan digunakan sebagai pendukung kredibilitas terkait dengan kebutuhan, ketersediaan, penggunaan, dan informasi yang tercipta, serta gambaran sistem dan teknologi informasi yang ada dan diharapkan. Sehingga bisa menjadi bahan-bahan masukan (rekomendasi) bagi pengembangan SPITS yang terintegrasi.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh gambaran bagaimana pelaksanaan audit informasi pada Sistem Informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS) maka akan dilakukan beberapa tahapan dalam pelaksanaan audit informasi, mulai dari perencanaan sampai ke tahap merumuskan dan melaksanakan rekomendasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Henczel (2001) bahwa beberapa tahap model pendekatan audit informasi akan menyoroti aspek-aspek yang akan mendukung keberhasilan proses audit informasi dan permasalahan yang mungkin muncul ketika proses audit informasi berlangsung.

## 1. Perencanaan

Tahap perencanaan ini merupakan langkah pertama yang berisi deskripsi tentang bagaimana merencanakan audit informasi. Tahap ini sangat penting karena menentukan sukses atau gagal pelaksanaan audit informasi. Dalam tahapan ini akan diketahui bagaimana proses audit dilakukan, dukungan informasi yang diperlukan, dan isu-isu apa yang perlu dikomunikasikan. Ada lima (5) langkah dalam tahap perencanaan ini, yaitu:

### 1.1 Memahami organisasi dan menentukan tujuan

Menurut Henczel (2011), pada tahapan ini, kita harus dapat menggambarkan mengapa melakukan kegiatan audit informasi, pentingnya untuk mengetahui struktur organisasi pada perusahaan yang akan berdampak kepada arus dan penggunaan informasi.

Dari beberapa dokumen yang ditemukan, visi utama yang diemban oleh Perpustakaan ITS Surabaya adalah “Perpustakaan sebagai Pusat Sumber Belajar atau Learning Resource Center dengan fasilitas dan jasa berbasis teknologi informasi”. Visi ini kemudian dijabarkan dalam enam (6) misi, sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan informasi dalam berbagai bentuk yang relevan dengan bidang studi di ITS
- b. Mengorganisasi informasi agar mudah ditemukan kembali
- c. Mendistribusikan informasi secara efektif dan efisien kepada pemustaka.
- d. Mewujudkan SIM Perpustakaan, layanan terintegrasi dengan Ruang Baca

Jurusan/Fakultas ataupun unit lain yang terkait.

- e. Menyediakan fasilitas dan jasa berbasis teknologi informasi
- f. Mengelola sumberdaya perpustakaan sehingga misi di atas dapat dicapai

Untuk mencapai misi di atas, maka Perpustakaan ITS Surabaya mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Menunjang kurikulum dengan menyediakan informasi dan bahan pustaka yang memadai untuk mahasiswa dan dosen, sehingga program akademik dapat dilaksanakan secara efektif.
- b. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif untuk mengelola informasi sehingga pemustaka dapat mengakses berbagai jenis koleksi secara lebih luas.
- c. Memberi informasi kepada pemustaka agar dapat memanfaatkan koleksi secara efektif dan efisien baik melalui: brosur, leaflet, internet, pendidikan pemustaka dan lain-lain dengan menekankan pentingnya konsep pembelajaran sepanjang hayat (*longlife education*).
- d. Membantu melestarikan karya ilmiah sivitas akademika seperti, tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, prosiding dan lain-lain.
- e. Berpartisipasi aktif dalam komunitas perpustakaan dan institusi pendidikan yang lebih luas melalui program pengembangan berkelanjutan, seminar, lokakarya, pelatihan, konferensi dan lain-lain, dan kegiatan antar perpustakaan dan terus mengembangkan sistem jaringan baik secara internal, regional, nasional maupun internasional.

f. Mengembangkan koneksi dengan semua Ruang Baca Jurusan/Fakultas/ Lembaga dengan memanfaatkan jaringan kampus sehingga *resource sharing* dapat dicapai.

Berdasarkan gambaran visi, misi dan tujuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS) adalah sebagai salah satu strategi yang dilakukan untuk memudahkan bagi pustakawan/staf dalam mengelola sumber daya informasi sehingga memudahkan pemustaka untuk temu kembali informasi. Hal ini kemudian dipertegas lagi dalam Program Kerja Perpustakaan IT Surabaya Tahun 2015 bahwa terdapat program pengembangan dan peningkatan kualitas dan kuantitas layanan dimana salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pengembangan perangkat lunak SPITS (sistem informasi Perpustakaan ITS).

Langkah selanjutnya pelaksanaan audit informasi dalam memahami organisasi dan menentukan tujuan adalah memahami struktur organisasi

Dari gambaran struktur organisasi, secara garis besar dapat diketahui bahwa manajemen yang ada di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya terdiri dari 3 tingkatan manajemen, yaitu manajemen tingkat atas, menengah dan bawah. Dengan melihat struktur dan tingkatan manajemen ini, maka informasi-informasi yang berhubungan dengan kebutuhan dan penggunaan koleksi yang diterima dari pihak pengguna perpustakaan oleh para Koordinator masing-masing bagian akan disaring dan langsung disampaikan kepada Kepala Perpustakaan. Selanjutnya informasi ini akan digunakan oleh Kepala Perpustakaan untuk

keperluan pengambilan keputusan dalam kegiatan pengolahan dan layanan sumberdaya informasi.

Automasi perpustakaan di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya telah direncanakan untuk mendukung kebutuhan pengolahan dan transaksi layanan secara cepat dan akurat (Panduan SPITS: 2015). Dengan demikian, seharusnya Sistem informasi berbasis SPITS yang diterapkan di Perpustakaan ITS Surabaya ini telah dapat memenuhi tugas-tugas sebagaimana yang disebutkan sesuai dengan tujuan pengembangan sistem tersebut. Namun berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ternyata masih ada beberapa permasalahan yang muncul dalam penerapan program tersebut.

Masalah tersebut dapat juga dilihat dari jawaban yang diberikan oleh Staf Pengolahan dan Layanan pada hasil wawancara berikut ini:

*"..masalahnya siih ga banyak, seringnya cuma dari server aja mesti error/lemot..pernah lebih dari 1jam...aslinya kalo ada pengguna pinjam bisa diproses cuma lama sekali... jd kalau ada 1 proses peminjaman munculnya bisa-bisa sampe 10menit..."*

*"...mahasiswa sering banget komplain di opac ga ada keterangan letak bukunya di lt4 atau lt5... jadi kadang2 kita juga bingung di opac tersedia di rak ko g ada..."*

## **1.2 Menentukan ruang lingkup dan alokasi sumber daya.**

Ruang lingkup evaluasi kebutuhan dan penggunaan informasi dalam sistem informasi

perpustakaan terautomasi dalam penelitian ini dibatasi pada sumber informasi hasil keluaran (*output*) sistem yang berhubungan dengan pengolahan dan layanan sumber daya informasi perpustakaan, baik berupa laporan yang dapat dicetak maupun yang hanya ditampilkan dalam layar monitor.

Dari hasil analisis dokumen pada program SPITS ini, terdapat beberapa menu untuk mengolah bahan pustaka, diantara lain yang pertama, Menu Master Data terdiri dari Data Pegawai, Data Anggota, Data Organisasi. Yang kedua adalah Menu Pengolahan yang terdiri dari Koleksi Buku, Koleksi Artikel Jurnal, Koleksi TA/Thesis/Disertasi, Koleksi Karya Institusi, Koleksi Audio Visual, Koleksi Serial. Yang ketiga Menu Sirkulasi terdiri dari Buku Umum, Buku Tandon, Buku Referensi, Pemesanan Koleksi, History Sirkulasi Buku, Laporan Statistik. Yang ke empat adalah Menu Setting terdiri dari Kebijakan/aturan, Hari Efektif dan Waktu Kerja.

**Gambar 2. Menu pengolahan di SPITS**

**Gambar 3. Menu sirkulasi buku di SPITS**

**Gambar 4. Tampilan OPAC setelah penelusuran koleksi**

### 1.3 Memilih metodologi

Menurut Henczel (2001), memilih metodologi adalah mendeskripsikan cara yang dapat dilakukan dalam audit informasi dan dapat membantu dalam memilih metode yang tepat untuk pengumpulan data dan evaluasi, serta metode komunikasi yang sesuai dalam memberikan temuan audit dan rekomendasi.

Sebagai langkah pertama dalam pelaksanaan pemilihan metodologi yang dilakukan dalam pelaksanaan audit informasi sistem informasi Perpustakaan ITS Surabaya (SPITS), peneliti menggunakan metode berikut: observasi, dokumentasi, dan wawancara. Metode observasi dan dokumentasi ditetapkan sebagai studi awal untuk mencari data-data yang akan dijadikan bahan atau tujuan pelaksanaan audit informasi yang seperti yang digambarkan dalam kegiatan pengembangan tujuan sebagai langkah awal proses perencanaan. Sedangkan metode wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai SPITS yang berhasil ditemukan dalam studi awal tersebut secara lebih mendalam lagi. Dengan langkah-langkah yang dilakukan ini diharapkan permasalahan-permasalahan yang

ditemukan pada studi pendahuluan dapat dipertegas lagi dan dapat dicarikan solusinya dalam bentuk rumusan rekomendasi pengembangan sistem informasi terintegrasi di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya.

Langkah selanjutnya adalah analisis data. Langkah ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan-kebutuhan informasi yang telah dikumpulkan pada tahapan sebelumnya dengan tugas-tugas yang harus dilakukan oleh masing-masing tingkatan manajemen dan pengguna akhir yang ada di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya. Dengan demikian, diharapkan dapat diketahui bagaimana informasi itu digunakan dan apa yang dihasilkan untuk keperluan manajemen informasi.

Kemudian pada tahap evaluasi data, peneliti mencoba mengevaluasi apakah ketersediaan informasi hasil keluaran sistem telah memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai dengan tugas-tugas pada masing-masing tingkatan manajemen dan pengguna akhir. Diharapkan dengan cara ini dapat diidentifikasi jika ada kesenjangan dan duplikasi, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi-rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan sistem informasi terintegrasi di Perpustakaan ITS Surabaya.

Langkah terakhir adalah bagaimana hasil penelitian ini dikomunikasikan dan dapat diimplementasikan dalam pengembangan sistem informasi terintegrasi. Untuk maksud tersebut, peneliti akan menjadikan laporan tertulis hasil penelitian ini sebagai sarana media komunikasi untuk bahan acuan dalam pembuatan kebijakan pengembangan sistem informasi perpustakaan terintegrasi yang akan diterapkan di Perpustakaan

ITS Surabaya. Dalam hal ini, Henczel (2001) menyatakan bahwa laporan tertulis merupakan salah satu alat yang paling umum dalam mengkomunikasikan temuan-temuan atau rekomendasi-rekomendasi yang akan disampaikan kepada pihak manajemen sebagai hasil dari audit informasi yang telah dilaksanakannya.

#### **1.4 Mengembangkan strategi komunikasi**

Langkah keempat yang harus dilakukan dalam perencanaan audit informasi ini adalah mengembangkan strategi komunikasi yang dikembangkan dalam pelaksanaan audit informasi dapat dilakukan dengan beberapa cara. Untuk keperluan pelaksanaan audit informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkomunikasikan terlebih dulu konsep audit informasi terhadap pihak manajemen dan pengguna. Hal ini dilakukan untuk memberikan pengertian atau pemahaman yang sama mengenai maksud dan tujuan pelaksanaan audit informasi yang akan dilakukan. Dari beberapa hasil diskusi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa konsep audit informasi ini merupakan suatu hal yang baru, khususnya di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari komentar awal dari sebagian stakeholder ketika konsep ini dibicarakan.

Ada beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan audit ini, diantaranya dengan memperkenalkan proses audit tersebut sebelum pelaksanaan audit ini dilakukan atau ketika proses itu berlangsung. Namun, dapat juga dilakukan dengan cara memberikan umpan balik terhadap partisipan atau stakeholder tentang seberapa bergunanya keterlibatan mereka dalam proses



audit ini. Terakhir dapat dilakukan dengan cara menyajikan rekomendasi-rekomendasi hasil temuan atau memfasilitasi penerapan hasil temuan tersebut (Henczel: 2001).

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan langkah yang pertama dengan cara mengkomunikasikan terlebih dahulu konsep audit informasi terhadap pihak manajemen dan pengguna sebagaimana yang diuraikan di atas. Selain itu, peneliti juga mencoba melakukannya pada tahap proses pelaksanaan dengan cara memberikan penjelasan tentang tujuan pelaksanaan audit di awal proses pengumpulan data penelitian. Hal ini dilakukan sebagai penjelasan pendahuluan dalam proses wawancara.

### 1.5 Mendaftar dukungan manajemen

Henczel (2001) menjelaskan pentingnya perekrutan suatu sponsor atau mendukung untuk bertindak sebagai suatu penghubung antara auditor dan bagian teratas manajemen. Hal ini menekankan pentingnya mengembangkan suatu kasus bisnis dalam ruang lingkup yang sama, sumber daya, metodologi, timeframe dan sasaran dari hasil manajemen audit informasi yang akan menghasilkan manfaat dalam jangka waktu singkat maupun dalam jangka waktu panjang untuk kepentingan organisasi tersebut.

Dalam kesempatan ini, peneliti mencoba menghubungi Kepala Perpustakaan sebagai manajemen kunci dalam pelaksanaan audit ini. Hal ini dilakukan dengan memberikan surat izin penelitian di Perpustakaan ITS Surabaya. Selain itu, peneliti juga mendapat sambutan yang baik dari pihak staf perpustakaan dan pihak eksternal organisasi yaitu dari kalangan pengguna perpustakaan yang dibuktikan dengan kesediaan

mereka terlibat dalam wawancara.

## 2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, peneliti mencoba mengumpulkan informasi-informasi tentang kebutuhan informasi yang berhubungan dengan kegiatan pengolahan dan layanan koleksi, serta keberadaanya dalam sistem informasi terotomasi Perpustakaan ITS Surabaya dalam mendukung kegiatan unit-unit yang ada dalam struktur organisasi dan kebutuhan para pengguna perpustakaan.

Untuk kasus yang ada di lingkungan Perpustakaan ITS Surabaya, penggalian kebutuhan informasi dalam sistem informasi terautomasi saat ini dikategorikan dalam tiga tingkatan manajemen. Kepala Perpustakaan sebagai manajemen tingkat atas, para koordinator sebagai tingkat menengah dan para sub koordinator sebagai tingkat menengah bawah.

Gambaran mengenai kebutuhan informasi yang telah berhasil dikumpulkan pada tahap pengumpulan data ini akan diuraikan berdasarkan kelompok pihak manajemen dan pengguna perpustakaan dan dikumpulkan dalam sebuah basis data (tabel) sumber informasi yang ditulis secara manual seperti berikut:

**Tabel 1. Kebutuhan informasi bagi pihak manajemen dan pengguna perpustakaan dalam kegiatan pengolahan dan layanan koleksi**

PENGGUNA INFORMASI	KEBUTUHAN INFORMASI
Manajemen Tingkat Atas	Daftar usulan koleksi dari pengguna
	Laporan jumlah ketersediaan koleksi (dipinjam, rusak, hilang, atau dipesan)

Manajemen Tingkat Menengah dan Manajemen Tingkat Bawah	Update informasi mengenai ketentuan denda keterlambatan koleksi yang baru dan mulai berlaku sejak tahun 2014 (di SPITS masih terhitung ketentuan denda lama Rp 200/hari, sedangkan sejak tahun 2014 ketentuan denda Rp 500/hari)
	Informasi lokasi/letak koleksi (lantai dan ruang)
	Informasi-informasi yang diperlukan dalam tugas masing-masing (baik pengolahan dan layanan) tersebut tersedia dalam akses yang cepat ke SPITS. Karena terkadang masih terjadi error atau loading lambat baik saat log in atau setelah log in
Pengguna Perpustakaan	Informasi lokasi/letak koleksi (lantai dan ruang)
	Informasi status koleksi (dipinjam, rusak, hilang, atau dipesan)
	Informasi data peminjam jika koleksi sedang terpinjam oleh pengguna lain (nama peminjam, tanggal pinjam dan tanggal kembali)
	Informasi daftar isi atau abstrak buku (koleksi)
	Informasi cek peminjaman koleksi (jumlah pinjaman koleksi, tanggal pinjam, tanggal kembali, dan denda)
	Informasi usulan koleksi
	Informasi-informasi (poin 1-5) yang diperlukan tersebut tersedia dalam bentuk jaringan lokal dan WAN dengan fasilitas OPAC berbasis web (bisa diakses baik intranet maupun internet)

### 3. Tahap Analisis Data

Analisa data pelaksanaan audit informasi pada pelaksanaan ini dilakukan melalui pendekatan deskripsi kualitatif. Data-data yang berhasil dikumpulkan pada tahap pengumpulan data dikelompokkan berdasarkan tugas yang ada pada masing-masing tingkatan manajemen dan pengguna dengan menggunakan sebuah tabel yang

telah dimodifikasi Henczel. Pada awalnya, di dalam tabel tersebut hanya dikumpulkan data-data dari hasil dokumentasi dan wawancara. Namun, untuk memperkuat validitas data tersebut dicoba kembali dikumpulkan data-data dalam bentuk hasil pertanyaan singkat (kuesioner).

Dari beberapa komentar dan hasil analisis dokumen yang ada, serta hasil kuesioner mengenai penggunaan informasi yang berhubungan dengan pengolahan dan layanan koleksi oleh pihak manajemen dan pengguna dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Kebutuhan dan penggunaan informasi bagi pihak manajemen dan pengguna perpustakaan dalam kegiatan pengolahan dan layanan koleksi**

Pengguna informasi	Kebutuhan informasi	Tujuan penggunaan informasi
Manajemen Tingkat Atas	Daftar usulan koleksi dari pengguna	Menetapkan dan membuat daftar pemesanan buku/penerbit yang dibutuhkan untuk tahun anggaran yang akan berjalan serta mengajukannya kepada Rektor dan Unit Layanan Pengadaan (ULP) ITS
	Laporan jumlah ketersediaan koleksi (dipinjam, rusak, hilang, atau dipesan)	Mempertimbangkan jumlah usulan dengan koleksi yang dimiliki, koleksi yang dipakai, koleksi yang diminta, dan jumlah anggaran yang tersedia
Manajemen Tingkat Menengah dan Bawah	Update informasi mengenai ketentuan denda keterlambatan koleksi yang baru dan mulai berlaku sejak tahun 2014 (di SPITS	Untuk menghitung uang denda keterlambatan koleksi secara otomatis dan tepat sesuai dengan kebijakan ketentuan yang baru karena pengguna kerap kali komplain jumlah nominal denda yang tidak sama dengan SPITS.

	masih terhitung ketentuan denda lama Rp 200/hari, sedangkan sejak tahun 2014 ketentuan denda Rp 500/hari)	
	Informasi lokasi/letak koleksi (lantai dan ruang)	Untuk mengetahui keberadaan koleksi di lantai berapakah dan ruang apakah koleksi tersebut berada. Sehingga dapat membantu pengguna mencari koleksi dengan cepat karena mengetahui informasi lokasi yang tepat akan keberadaan koleksi
	Informasi-informasi yang diperlukan dalam tugas masing-masing (baik pengolahan dan layanan) tersebut tersedia dalam akses yang cepat ke SPITS. Karena terkadang masih terjadi <i>error</i> atau <i>loading</i> lambat baik saat <i>log in</i> atau setelah <i>log in</i>	Untuk mendukung pekerjaan pengolahan dan transaksi layanan secara cepat.
Pengguna Perpustakaan	Informasi lokasi/letak koleksi (lantai dan ruang)	Untuk mengetahui keberadaan koleksi di lantai berapakah dan ruang apakah koleksi tersebut berada.
	Informasi status koleksi (dipinjam, rusak, hilang, atau dipesan)	Untuk mengetahui keberadaan koleksi apakah ada di rak, dipinjam, diperbaiki, hilang, masih diolah atau baru dipesan
	Informasi	Untuk mengetahui

	data peminjam jika koleksi sedang terpinjam oleh pengguna lain (nama peminjam, tanggal pinjam dan tanggal kembali)	informasi lengkap dengan alamat atau data lainnya yang bisa dihubungi dan / atau peminjaman tiap anggota
	Informasi daftar isi atau abstrak buku (koleksi)	Untuk mengetahui isi atau pokok bahasan yang ada pada tiap-tiap koleksi
	Informasi cek peminjaman koleksi (jumlah pinjaman koleksi, tanggal pinjam, tanggal kembali, dan denda)	Untuk mengetahui informasi jumlah pinjaman koleksi, tanggal pinjam, tanggal kembali, dan denda. Sehingga bisa mengembalikan/ memperpanjang pinjaman koleksi tepat pada waktunya.
	Informasi usulan koleksi	Untuk dapat memberikan usulan koleksi dibutuhkan namun belum tersedia di Perpustakaan ITS Surabaya
	Informasi-informasi (poin 1-5) yang diperlukan tersebut tersedia dalam bentuk jaringan lokal dan WAN dengan fasilitas OPAC berbasis web (bisa diakses baik intranet maupun internet)	Untuk mengakses informasi yang tersedia secara lokal dan yang lebih luas lagi dengan fasilitas OPAC berbasis Web

#### **4. Tahap Evaluasi Data**

Pada tahap evaluasi data pelaksanaan audit sistem informasi ini, peneliti mencoba mengevaluasi permasalahan-permasalahan dari data-data yang dihasilkan pada tahap analisis di atas. Kemudian membandingkan situasi informasi yang ada sekarang dengan situasi yang diharapkan (idealnya). Sehingga dengan demikian, akan didapatkan beberapa rekomendasi yang erhubungan dengan pengembangan sistem informasi terintegrasi sesuai dengan tingkatan manajemen dan pengguna akhir yang ada di Perpustakaan ITS Surabaya.

Henczel (2001) menjelaskan bahwa evaluasi data merupakan sebuah tahapan dalam pelaksanaan audit informasi yang menggambarkan proses evaluasi dan interpretasi data-data hasil tahapan analisa data. Tahapan ini dilakukan untuk menentukan apa maksud yang sebenarnya dan hasil analisa data tersebut dalam konteks organisasi dimana audit informasi ini dilaksanakan.

##### **4.1 Permasalahan ketersediaan informasi**

Dari beberapa hasil analisa data tentang kebutuhan dan penggunaan informasi yang ada dalam sistem tersebut dapat digambarkan bahwa permasalahan utama yang muncul adalah sistem informasi terautomasi Perpustakaan ITS Surabaya belum dapat memenuhi kebutuhan informasi baik pada manajemen tingkat atas, menengah, bawah, dan juga pengguna perpustakaan. Untuk lebih jelasnya kebutuhan informasi mana saja yang dapat dipenuhi dan belum dipenuhi dalam sistem yang ada dapat dilihat dalam tabel berikut:

#### **4.2 Rekomendasi pengembangan sistem informasi perpustakaan**

Untuk menangani permasalahan ketersediaan informasi yang dibutuhkan, seperti yang diuraikan sebelumnya, idealnya sistem informasi terautomasi perpustakaan ini dikembangkan dalam memenuhi keluaran-keluaran (informasi) yang dibutuhkan tersebut.

Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk menangani permasalahan-permasalahan tersebut. Alternatif pertama adalah dengan mengembangkan sistem yang sudah ada (SPITS) dengan menambahkan basis data yang mendukung format output atau laporan-laporan yang dibutuhkan dalam pengolahan dan layanan koleksi. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan Tiwari (2011) dan Claythorn (1992), bahwa modul-modul dasar sistem informasi perpustakaan paling tidak terdiri dari: fungsi pengadaan, pengolahan, sirkulasi, pengawasan serial, dan penelusuran katalog dengan memanfaatkan sebuah basis data yang terintegrasi secara *on line*.

Dengan demikian, program SPITS di Perpustakaan ITS Surabaya ini harus dikembangkan untuk dapat menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dan pengguna perpustakaan. Dengan cara ini diharapkan arus informasi dari bawah akan sampai kepada manajemen tingkat atas sebagai dasar pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan pengolahan dan layanan koleksi.

Sebagai bahan masukan dalam kebijakan pengembangan sistem tersebut, hasil evaluasi dari pelaksanaan audit informasi sistem informasi ini, telah menghasilkan beberapa masukan (rekomendas) yang didasarkan pada kebutuhan

dan penggunaan informasi bagi fungsi manajemen dan pengguna perpustakaan. Masukan-masukan ini pada dasarnya adalah bagaimana sistem yang ada ini dapat mendukung visi, misi dan tujuan-tujuan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah dirumuskan oleh perpustakaan itu sendiri. Rumusan rekomendasi untuk pengembangan sistem informasi terintegrasi Perpustakaan ITS Surabaya dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Sistem informasi yang akan dikembangkan harus dapat memenuhi kebutuhan dan penggunaan informasi pada manajemen tingkat atas, menengah, dan bawah dalam kegiatan pengadaan, pengolahan, dan layanan koleksi dengan menambahkan basis data yang mendukung format output atau laporan-laporan yang dibutuhkan dalam pengadaan, pengolahan dan layanan koleksi.
- 2) Sistem informasi yang akan dikembangkan harus dapat memenuhi kebutuhan dan penyaluran informasi yang berhubungan dengan kegiatan pengadaan, pengolahan dan layanan koleksi dalam jaringan lokal dan jangkauan yang lebih luas lagi dari/ ke pengguna perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyediakan OPAC berbasis web yang lebih interaktif yang dapat memberikan kemudahan saling tukar informasi antar pengguna dan pihak manajemen.
- 3) Sistem informasi yang akan dikembangkan harus didukung jaringan infrastruktur yang lebih optimal.

## 5. KESIMPULAN

Pelaksanaan audit informasi pada sistem informasi Perpustakaan ITS Surabaya dapat menggambarkan bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kebutuhan informasi yang belum terpenuhi baik bagi pihak manajemen maupun pengguna perpustakaan. Dan juga, selama ini diketahui telah mengalami penyumbatan informasi dari pengguna perpustakaan ke pihak manajemen.

Dari hasil evaluasi dari pelaksanaan audit informasi sistem informasi ini, telah menghasilkan beberapa masukan (rekomendasi) yang didasarkan pada kebutuhan dan penggunaan informasi bagi fungsi manajemen dan pengguna perpustakaan. Masukan-masukan ini pada dasarnya adalah bagaimana sistem yang ada ini dapat mendukung visi, misi dan tujuan-tujuan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah dirumuskan oleh perpustakaan itu sendiri. Pertama, menambahkan basis data yang mendukung format output atau laporan-laporan yang dibutuhkan dalam pengadaan, pengolahan dan layanan koleksi. Kedua, memberikan masukan tentang perlunya pengembangan sistem yang diterapkan di perpustakaan ITS Surabaya untuk dikembangkan menjadi sistem informasi perpustakaan terintegrasi berbasis WEB yang dapat mendukung fungsi-fungsi yang ada di perpustakaan, terutama dalam masalah kegiatan pengadaan, pengolahan, dan layanan koleksi. Terakhir, ketiga, memberikan masukan tentang perlunya dikembangkan sistem informasi yang harus didukung jaringan infrastruktur yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kinnell, Margaret, Bob Usherwood and Kathryn Jones.(1999).*Improving Library and Information Services Through Self-Assessment*. London: Library Association Publishing.
- Henczel, Susan. (2001). *The Information Audit as a First Step Towards Effective Knowledge Management*.
- Henczel, Susan. (2001). *The information Audit: A Practical Guide*. Saur: Munchen.
- Henczel, Susan & Graham Robertson. (2015). *Demystifying the information audit*. SLA Master Class, Tuesday 16 June, 2015 SLA 2015, Boston
- OICT.(2002). *Information Management Audit Guidelines*.Australia: Department of Commerce
- Osborne, L. N., & Nakamura, M. (2000). *Systems Analysis for Librarians and Information Professionals*. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.
- Tiwari, Aravaid (2002). *Evaluation of Electronic Libraries*. New Delhi: Efficient Offset Printers.
- Panduan SPITS. (2015). Surabaya: Perpustakaan ITS Surabayaa
- Laporan Tahunan Perpustakaan ITS Tahun 2014